



# IT-strategi för Essunga kommun

<b>Dokumenttyp</b>	Strategi
<b>Fastställd</b>	2014-09-22 av kommunfullmäktige
<b>Senast reviderad</b>	-
<b>Detta dokument gäller för</b>	Samtliga nämnder
<b>Giltighetstid</b>	Till 2018-12-31
<b>Dokumentansvarig</b>	IT-strateg
<b>Dnr</b>	2014.000106

## Innehållsförteckning

Om dokumentet .....	4
Inledning .....	4
Externa dokument.....	5
Nulägesbeskrivning .....	5
Övergripande beskrivning .....	5
IT-området och beställarfunktionen .....	6
Göliska IT .....	7
IT-effektivitet och IT-mognad .....	8
Förväntningar kring användningen av IT .....	8
Förväntningar på IT-stödet .....	8
Förväntningar på den tekniska plattformen .....	8
Förväntningar på GÖLISKA IT.....	9
Målbild för användningen av IT .....	10
Inriktning och principer.....	10
E-förvaltning.....	10
Kommunikation och kontaktvägar .....	11
E-tjänster.....	11
Samverkan .....	11
Strategisk inriktning.....	12
Kundorienterad inriktning .....	12
Effektivitet .....	12
Tjänsteutbud .....	12
Debiteringsmodell.....	12
Standardisering och koncernperspektiv .....	12
Automatisering ger tids- och kvalitetsvinster .....	13
Ledning och styrning.....	13
Organisation och ansvarsområden.....	13
Förvaltningschef.....	13
IT-strateg .....	13
E-råd .....	14
IT-råd .....	14

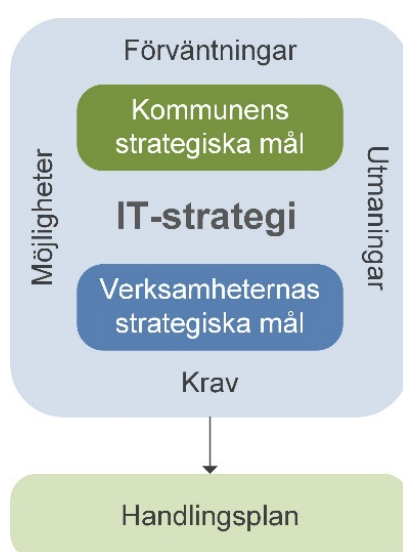
Verksamhetsutveckling med hjälp av IT .....	14
<b>Styrdokument.....</b>	<b>15</b>
Arkitekturdokument.....	15
Riktlinjer för informationssäkerhet.....	15
IT-bokslut .....	15
Handlingsplan för IT-verksamheten .....	16

## Om dokumentet

Dokumentet fastställer Essunga kommuns IT-strategi. IT-strategin uppdateras kontinuerligt och revideras efter beslut av kommunstyrelsen.

## Inledning

IT-strategin fokuserar på hur Essunga kommun på bästa vis kan använda IT för att uppnå kommunens och verksamheternas strategiska mål. Strategin syftar till att säkerställa en utveckling där kommunen kan möta upp mot såväl interna som externa användare och intressenters behov och krav på effektiva kommunikationsmedel, tjänster och IT-stöd.

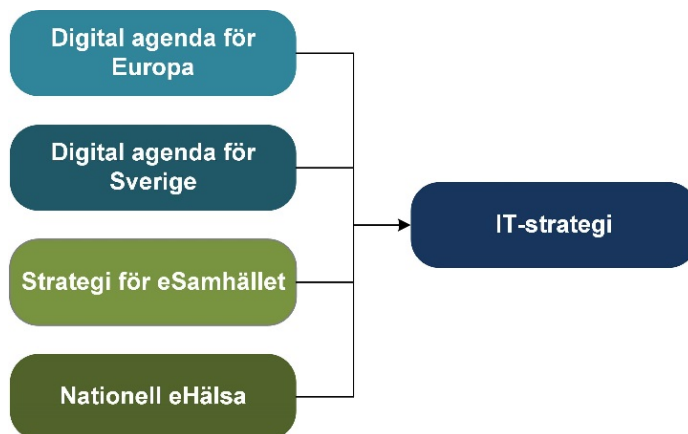


IT-strategin förväntas även utgöra ett stöd för verksamheterna och ge svar och vägledning i frågor kopplade till verksamhetsutveckling och IT. Genom riktlinjerna fastställs de regler och principer som utgör grund för en gemensam hållning i IT-frågan. Tillika tydliggörs roller, ansvarsområden och gränsdragningar för kärnverksamheter och medarbetare inom IT-verksamheten.

Genom att tydliggöra roller och ansvar förväntas samarbetet mellan verksamheterna och IT-verksamheten kunna förbättras ytterligare. Likaså förväntas riktlinjerna bidra till en hög IT-effektivitet och till en ökad IT-mognad där också IT-frågan behandlas som en strategisk ledningsfråga.

## Externa dokument

Följande externa dokument har beaktats i arbetet med IT-strategin:



## Nulägesbeskrivning

Nulägesbeskrivningen har sin utgångspunkt i de utmaningar som finns för kommunen utifrån ett övergripande perspektiv och när det kommer till IT-området.

## Övergripande beskrivning

Kommunens största utmaning är att lyckas klara ekonomin och hålla budgeten i balans. Detta ska ske samtidigt som kraven på kommunen ökar inom en rad områden. Ytterst handlar det om att kommunen förväntas erbjuda bästa möjliga service så effektivt som möjligt.

Följande övergripande utmaningar har identifierats i arbetet med strategin:

- Att hålla ekonomin i balans med bibehållen eller förbättrad service.
  - Hantera kommunens grunduppdrag beaktande kommunen storlek.
- Att möta utmaningar kopplade till den demografiska utvecklingen.
  - Det föds för få barn.
  - Åldrande befolkning med ökade behov.
    - Tiden för möten med de äldre minskar.
    - Ökade krav från anhöriga.
- Att minska antalet personer som är beroende av försörjningsstöd.
  - Minska arbetslösheten.
- Att vara en attraktiv arbetsgivare.
  - Svårt att rekrytera engagerade medarbetare med rätt/hög kompetens.

- Att bli mer attraktiv som kommun.
  - Skapa en positiv befolkningsutveckling.
  - Göra kommunen mer tillgänglig.
  - Förbättra kundnöjdheten.
  - Förbättra resultaten inom skolan.
    - Ökade krav från föräldrar.
  - Förbättra infrastrukturen\* .
- Att möta upp mot ökade lagkrav, ökade krav om tillsyn och krav på dokumentation.
- Att utveckla organisationen och förbättra den inre effektiviteten.
  - Att lyckas förbättra kommunens ledning och styrning.
  - Att se kommunen som helhet.
  - Att förbättra kvalitetsarbetet.
    - Att kunna mäta verksamhetsmål.
- Utveckla effektiva rutiner och arbetssätt.
  - Effektiv verksamhetsutveckling.
  - Klara av förändringsarbetet.
    - Medarbetares förändringsbenägenhet.

(\* I det här sammanhanget avses tillgång till bredband och mobiltelefon-täckning)

## **IT-området och beställarfunktionen**

IT-området kännetecknas av en allt snabbare teknisk utveckling. Inom landets kommuner sker en sedan några år tillbaka en utveckling där den traditionella teknikleveransen förändras till tjänsteleveranser vilket innebär att fokus flyttas från teknik till funktion, nytta och värde.

Med detta blir det tydligt att IT utgör en allt viktigare del i kommunens verksamhetsutveckling och förmåga att kunna erbjuda den service och de tjänster som medborgare, näringsliv och andra intressenter förväntar.

Det finns ett stort antal förbättringsområden när det kommer till användningen av IT inom kommunen. Förbättringsområden återfinns både inom verksamheten med dess beställarfunktion och när det kommer till utförarorganisationen.

Idag behandlas inte IT som en strategisk ledningsfråga. ”Vanlig” verksamhetsutveckling sker parallellt med IT-utveckling. I ledningen betraktas IT närmast som ett eget specialområde varför frågan inte ges den uppmärksamhet som krävs för att kommunen ska kunna dra nytta av IT fullt ut.

Detta innebär samtidigt att det uppstått en otydlighet kring vem som äger kommunens IT-utveckling. Samordning av utvecklingsinsatser försvåras.

*”I verksamheten sitter vi lite i knät på IT - vi behöver bli bättre beställare.”*

När IT-frågan diskuteras i ledningen sker detta alltför ofta utifrån ett teknikperspektiv samtidigt som problematisering kommer före ett lösningsorienterat synsätt.

Allt för sällan talas om hur IT kan bidra till en enklare vardag för privatpersoner och företag, hur IT kan bidra till en smartare och öppnare förvaltning och hur IT kan bidra till högre kvalitet och effektivitet i verksamheten. Detta är sannolikt en förklaring till att kommunen ännu inte tagits sig an e-förvaltningsfrågan på ett mer strukturerat vis. I nuläget ses inte IT och kommunikationsområdet som en helhet.

Med detta står det klart att den strategiska beställarfunktionen behöver förbättras och förstärkas.

Generellt sett kan kommunen bli bättre på att jobba med uppföljning av IT. Detta gäller såväl ekonomisk uppföljning, uppföljning av effektmål och när det gäller uppföljning av kvalitén och tillgängligheten på de tjänster som verksamheterna konsumerar.

Det finns också förbättringar att göra när det kommer till informationssäkerhetsområdet.

Här finns brister både vad gäller ledning, styrning och rutiner samt när det gäller förankringen av frågan ute i verksamheten och bland användarna. Informationstillgångar har inte klassificeras, risker har inte identifierats och konsekvensanalyser saknas.

Samordningen internt och med övriga Göliska kommuner behöver förbättras. Rutiner behöver tydliggöras och nya arbetssätt utvecklas.

## **Göliska IT**

Det finns en samlad bild av att IT-leveransen har blivit betydligt bättre sedan kommunen gått med i Göliskasamarbetet. Kvaliteten och tillgängligheten har blivit bättre, och kommunen har kunnat dra nytta av de fördelar som samarbetet ger.

Göliska IT är kommunens i särklass största IT-leverantör. Bolaget levererar idag tjänster till fyra kommuner och ett antal kommunala bolag. Göliska IT har cirka 45 anställda.

Essunga kommun är sist in i Göliskasamarbetet och har lyckats undvika vissa barnsjukdomar som följde efter organiseringen av Göliska IT. Göliska IT kan bli bättre på att marknadsföra sig, och att visa på den nytta och de fördelar som kommer med organiseringen av bolaget. Det finns också en samsyn bland kommunerna att bolaget bör kundorientera sig ytterligare.

## **IT-effektivitet och IT-mognad**

Beaktande av nuläget samt jämförelser med andra kommuner bedöms\* kommunen befinner sig på en medelnivå när det kommer till IT-effektivitet och IT-mognad.

(\*Bedömningen är gjord av det oberoende konsultbolaget DirSys AB)

## **Förväntningar kring användningen av IT**

Följande förväntningar har identifierats i arbetet med strategin.

### **Förväntningar på IT-stödet**

IT-stöden förväntas vara:

- användarvänliga
  - lättanvända och stödjande
  - intuitiva och logiskt uppbyggda
  - självinstruerande
  - möjliggör för användare att ha tillgång till IT-stöd oberoende plats
  - tillgång till rätt stöd och information beroende på roll
- verksamhetsstödjande
  - stödjer processer och arbetssätt
  - förenklar i arbetet med informationshantering och dokumentation
  - korrekt, uppdaterad och tillgänglig information
  - hjälper användarna att göra rätt
  - bidrar till minskad manuell administration
  - möjliggör att ersätta papper och utskrifter.

### **Förväntningar på den tekniska plattformen**

Den tekniska plattformen förväntas vara:

Uppdaterad och modern

- Driftsäker och tillförlitlig
  - Stabil och fungerande infrastruktur.



- IT-effektiv
  - Rätt tjänster till rätt pris.

Den tekniska plattformen förväntas erbjuda:

- Bra grundfunktionalitet
  - e-post, kalenderfunktioner, gemensamma arbetsytor mm
- Snabb och tillförlitlig kommunikation
  - Bra täckning och prestanda i interna nätverk
    - Snabbt Internet

## **Förväntningar på GÖLISKA IT**

Göliska IT förväntas erbjuda attraktiva tjänster till marknadsmässiga priser. Vidare förväntas bolaget arbeta lösningsorienterat och med stort kundfokus. Detta innebär att Göliska IT utgår från kommunens behov och formar och erbjuder tjänster utifrån detta. I samband med att nya tjänster eller funktioner ska realiseras utarbetar Göliska IT olika förslag som presenteras för kommunen med för- och nackdelar med respektive alternativ. Med detta medges kommunen välja det bästa alternativet utifrån verksamhetens behov.

Bolaget förväntas arbeta proaktivt och agerar samtidigt för att stärka kundrelationen. Detta sker genom bland annat genom kundbesök och andra kundvårdande aktiviteter. I det här sammanhanget förväntas Göliska IT jobba i nära samarbete med kommunens IT- strateg.

Göliska IT förväntas ha kunnig och skicklig personal när det kommer till de tekniska lösningar som erbjuds. Därtill förväntas bolaget ha personal som har god insikt och kunnande när det kommer till att förstå verksamheternas behov och utmaningar. Detta innebär exempelvis att Göliska IT ska kunna stödja kommunens IT-strateg med teknisk expertis och teknisk kravställning i samband med upphandlingar av nya IT-system och lösningar.

Bolagets personal förväntas arbeta strukturerat och projektorienterat.

Göliska IT förväntas dessutom erbjuda mycket god support i enlighet med det avtal som upprättas mellan kund och leverantör.

# Målbild för användningen av IT

Målbilden har sin utgångspunkt i de utmaningar, förväntningar och krav som finns för användningen av IT i Essunga kommun.

## Målbild

Användningen av IT förväntas:

### Gynna medborgare och näringsliv

- Bidrar till förbättrad service
  - Ökad tillgänglighet
  - Förenklar vardagen för medborgare och näringsliv
  - Kvalitetssäkrad och transparent hantering av ärenden
- Möjliggör förbättrad kommunikation och medborgardialog
  - Förenklar genom nya kommunikationssätt och tjänster
  - Bidrar till ökad delaktighet
- Bidrar till ökad trygghet och livskvalitet för brukare och anhöriga
  - Ökad patientsäkerhet, medicinsk säkerhet och rättssäkerhet
- Bidrar till förbättrad måluppfyllnad för elever
  - Förbättrad kommunikation mellan pedagoger, elever och vårdnadshavare
  - Stödjer barn med särskilda behov
  - Bidrar till kreativitet och lustfyllt lärande
  - Bidrar till likvärdighet

### Öka kommunens inre effektivitet

- Förenklar vardagen för medarbetare
  - Förenklar arbetet med dokumentation
  - Flexibla arbetssätt
- Bidrar till effektivisering och tidsbesparingar
- Förenklar samarbete och kommunikation
  - Förbättrad informationshantering
  - Effektivt informationsutbyte och kunskapsspridning
  - Effektiva möten
- Förenklar rapportering till myndigheter

### Stödja kommunens strategiska arbete och bidra till att uppfylla kommunens övergripande mål

- Bidrar till samt driver på kommunens utveckling
- Bidrar till att kommunen uppfattas som en attraktiv arbetsgivare
- Stödjer kommunens kvalitetsarbete
  - Möjliggör analys och uppföljning
  - Möjliggör bättre och snabbare beslut
- Bidrar till en organisation med gott ledarskap
- Möjliggör samverkan med kommuner, myndigheter och andra intressenter

## Inriktning och principer

För att uppnå målbilden och infria förväntningar i fråga om användningen av IT är följande inriktning och principer styrande:

### E-förvaltning

I Essunga kommun betraktar vi utvecklingen av e-förvaltningen som en viktig framgångsfaktor, för att kunna nå kommunens vision och övergripande mål. Detta innebär att IT förväntas stödja och bidra till utvecklingen av e-förvaltningen.

Essunga kommuns definition av e-förvaltning är:  
*Verksamhetsutveckling där IT används som möjliggörare för att skapa smartare, enklare och mer effektiva arbetsätt och tjänster som gynnar både medborgare, näringsliv och våra egna verksamheter.*

## **Kommunikation och kontaktvägar**

Kommunen ska möjliggöra för våra medborgare att kommunicera med kommunen på flera olika vis med möjlighet att välja mellan alternativa kanaler och servicesätt. Målet är underlätta och förenkla medborgarnas kontakt med kommunen.

## **E-tjänster**

I Essunga kommun betraktar vi e-tjänster som möjliggörare och ett medel för att kunna erbjuda medborgare och näringsliv en förbättrad service.

*Essunga kommun ska utveckla och prioritera e-tjänster där det är möjligt att uppnå konkreta nyttor och vinster i form intern effektivisering, tidsbesparingar och förbättrad service till medborgare och näringsliv.*

## **Samverkan**

Essunga kommun ska aktivt verka för, samt utvärdera, de möjligheter som kommunsamverkan inom IT-området kan ge. Samverkan ska ske med kommunerna som ingår i Göliska IT och i förekommande fall med övriga kommuner inom regionen. Därtill kan samverkan ske med andra kommuner eller intressenter i det fall detta innebär fördelar för kommunen.

*Nyttan och vinsten för kommunen är styrande när det gäller samverkansfrågan.*

Samarbete och samverkan sker också genom regionala nätverk och forum såsom till exempel VästKom och Skaraborgs kommunalförbund.

Samverkan innebär inte per definition att gemensamma system eller lösningar införskaffas och samnyttjas. Samverkan kan även innebära samarbete kring utveckling av metoder, processer eller tjänster. Beslut i samverkansfrågor föregås av noggrann utredning, analys och utvärdering. För- och nackdelar med olika alternativ tydliggörs.

Alternativet, att inte samverka, måste även det tydliggöras.

## **Strategisk inriktning**

IT-verksamheten ska bedrivas med en strategisk inriktning där uppföljning, analys planering och helhetsperspektiv utgör viktiga framgångsfaktorer. Den strategiska IT-kompetensen liksom beställarkompetensen ska vara hög i inom kommunen.

## **Kundorienterad inriktning**

IT-verksamheten ska bedrivas med en kundorienterat inriktning där medborgare, verksamheten och dess användare betraktas som värdefulla kunder.

## **Effektivitet**

Essunga kommun ska eftersträva att uppnå en mycket god IT-effektivitet. Detta innebär att IT-leveransen ska vara mätbart effektiv i fråga om kvalitet, kostnad och när det gäller tillgänglighet.

## **Tjänsteutbud**

Kommunens verksamheter ska erbjudas ett attraktivt utbud av prisvärda tjänster, funktioner och lösningar. Tjänsteutbudet utformas med utgångspunkt från syftet med användningen av IT. I det här sammanhanget utgör nytta, värde och kvalitet viktiga nyckelord.

Tjänsteutbudet är standardiserat med möjlighet för verksamheterna att köpa till olika former av tjänster, utökningar eller optioner.

## **Debiteringsmodell**

Kommunen ska tillämpa en tydlig och enkel debiteringsmodell för IT och som

- utgår från ett koncernperspektiv
- möjliggör analys och uppföljning
- gör det enkelt att påvisa kostnaderna för användningen av IT
- bidrar till ökad kostnadsmedvetenhet
- minimerar onödig administration.

## **Standardisering och koncernperspektiv**

Essunga kommun ska:

- Verka aktivt för standardisering av IT-plattformen samt införandet av enhetliga lösningar och IT-stöd.
- Utnyttja standardprodukter så långt det är möjligt.

- Använda system och lösningar som utgör standard eller som stödjer öppna standarder.
- Verka aktivt för att komma bort från tekniska beroenden som medför onödigt höga kostnader eller begränsar möjligheterna till verksamhetsutveckling.
- Prioritera en väl sammanhållen plattform med helhetsperspektiv framför att införa enstaka ”häftiga” system eller lösningar.

Essunga kommun ska inte bedriva egen teknisk utveckling.

## **Automatisering ger tids- och kvalitetsvinster**

Kommunen ska eftersträva att nå tids- och kvalitetsvinster genom att automatisera rutiner, processer och arbetssätt. Onödig administration kopplat till rapportering, registrering och beställningar utgör exempel på områden där automatisering kan ge gynnsamma effekter. I det här sammanhanget ska IT bidra till förenkling.

## **Ledning och styrning**

Kommunens ledningsgrupp är den högsta grupperingen som beslutar om IT.

## **Organisation och ansvarsområden**

### **Förvaltningschef**

Förvaltningarna, under ledning av förvaltningschef:

- Ytterst ansvarig för sin egen förvaltnings verksamhetsutveckling.
- Ytterst ansvarig för arbetet med, och utvecklingen av, e-tjänster.
- Systemägare för förvaltningsspecifika system.
- Processägare.

### **IT-strateg**

Kommunens IT-strateg:

- Ytterst ansvarig för kommunens IT-strategiska arbete.
- Ytterst ansvarig för att IT-frågor samordnas och drivs utifrån ett koncernperspektiv.
- Leder arbetet i kommunens e-råd och IT-råd.
- Stödjer verksamheterna i fråga om verksamhetsutveckling.

Kommunens IT-strateg uppdras att fokusera på strategi och framtidsfrågor. Med detta utgör IT-strategen ett stöd för kommunen och verksamheterna när det kommer till verksamhetsutveckling och e-frågan samtidigt som beställarfunktionen stärks.

## **E-råd**

Ett e-råd inrättats med uppgift att driva e-förvaltningsfrågan med utgångspunkt från den inriktning som fastslås i SKL:s Strategi för e-Samhället.

E-rådet förväntas samordna utvecklingsinsatser som kopplar till utvecklingen av e-förvaltningen. Initialt har e-rådet som uppgift att genomföra SKL:s e-Blomlådan. Därefter ska rådet framställa en digital agenda med tillhörande handlingsplan.

Rådet ska bestå av deltagare som sammantaget representerar bred kunskap inom följande områden:

- Kommunikation
- Demokrati
- Ledning och styrning
- Kvalitetsarbete
- Verksamhetsutveckling
- Näringslivsfrågor.

IT-strateg leder e-rådet och rapporterar till kommunens ledningsgrupp.

## **IT-råd**

IT-rådet utgör en del av kommunens beställarfunktion och består av förvaltningarnas IT-ansvariga/IT-utvecklare. IT-rådet följer upp behov och önskemål från verksamheterna och arbetar för att utveckla kommunens IT-stöd och tekniska plattform ur ett användarperspektiv. IT-rådet har också som uppgift att bereda frågor inför beslut i kommunens ledningsgrupp.

IT-strateg leder IT-rådet och rapporterar till kommunens ledningsgrupp.

## **Verksamhetsutveckling med hjälp av IT**

Arbetet med verksamhetsutveckling ska ske kontinuerligt och systematiskt med sikte på att uppnå förbättringar och effektivisering.

Utvecklingen och förbättringsarbetet sker enligt fyra huvudsakliga steg:

1. Planering > Vad vill vi åstadkomma?
2. Genomförande > Hur gör vi?
3. Uppföljning och utvärdering > Hur blev det?
4. Förbättringar > Hur förbättrar vi?

Arbetet med verksamhetsutveckling ska ske strukturerat med utgångspunkt från ett projektorienterat arbetssätt.

Beslut om förändringar eller investeringar föregås av noggrann utredning där effektmål i form av vinster och nyttor identifieras. Alternativ med för- och nackdelar utvärderas och risker identifieras. I det här sammanhanget utgör omvärldsbevakning en viktig framgångsfaktor.

## **Styrdokument**

### **Arkitekturdokument**

Dokument beskriver arkitekturen för Essunga kommuns grundläggande IT-komponenter. Syftet med dokumentet är att kunna visa vilka komponenter och produkter som finns, samt hur de fungerar tillsammans. Dokumentet innefattar en referensmodell som används för att kunna relatera befintliga produkter som används idag inom kommunen. Referensmodellen relaterar även till framtida komponenter som är under införande.

Dokumentet ska biläggas i samband med att kommunen upphandlar nya IT-stöd eller IT-lösningar. Med detta säkerställs att framtida system och lösningar kan fungera i kommunens IT-miljö.

För arkitekturdokumentet ansvarar IT-strateg.

### **Riktlinjer för informationssäkerhet**

I dokumentet fastställs kommunens riktlinjer för informationssäkerhet. I riktlinjerna beskrivs hur arbetet med informationssäkerhet ska bedrivas inom kommunen kopplat till roller och ansvar.

För riktlinjerna ansvarar IT-strateg.

### **IT-bokslut**

I bokslutet redogörs för viktiga nyckeltal kopplade till IT-användningen, kvalitet och tillgänglighet för de tjänster som levereras samt de kostnader som IT-användningen genererar.

Bokslutet syftar till att:

- Utgöra ett underlag för strategisk planering av IT.
- Påvisa hur kostnader för IT stödjer definierad verksamhetsnytta.
- Utgöra underlag för kvalitetsdiskussioner.
- Möjliggöra identifiering av förbättringsområden.
- Öka medvetenhet i verksamheten för IT-frågor.
- Visa på trender kopplade till IT-användningen inom kommunen.

## **Handlingsplan för IT-verksamheten**

En handlingsplan framställs årligen där planerade projekt och aktiviteter inom E- och IT-området presenteras. Projekt och aktiviteter syftar till att uppnå målbilden som anges i IT-strategin.

IT-strateg ansvarar för att utarbeta planen. Handlingsplanen fastställs därefter av kommunchef.